

江苏省地方标准《“即应通办”全科社区工作者服务规范》编制说明

一、目的意义

为规范江苏省全科社区工作者服务流程及服务标准，提升社区事务办理及社区服务质量，落实党建引领接诉即办的新时代基层服务要求，推进城乡社区治理体系及治理能力现代化进程，根据《关于加强社区工作者队伍建设的实施意见》《江苏省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》等文件要求，制定本规范。

党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出“推进国家治理体系和治理能力现代化”。党的十九大报告中提出“加强社区治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移”。党的二十大报告中提出“健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力”。党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革推进中国式现代化的决定》中指出“提高市域社会治理能力，强化市民热线等公共服务平台功能，健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”。党的一系列重要论述反映了新时代基层治理工作的重要性，而作为最基层的社区治理一线，社区工作者发挥着至关重要的作用。

然而，社区工作者职业化发展过程中却面临着诸多问题，角色定位模糊、职业发展受限、服务事项繁杂、环境复杂多变等问

题。制定全科社区工作者服务规范，有助于明确全科社区工作者的工作规范，有助于明确全科社区工作者在基层社区工作中的角色定位，具体体现在以下几个方面：

1.全科社区工作者通过能力培养、评价体系及优化提升等一系列规范的管理措施，有助于确定全科社区工作者在社区服务中先进者、领导者、指导者、规划者、服务者的角色定位，并激发社区工作效能，激活社区治理功能，以显著提升我省基层治理能力。

2.通过标准化的服务体系建设，对全科社区工作的服务范围、服务事项、服务流程等进行规范及认定，有助于将复杂的社区工作化繁为简，通过标准化的服务体系，使社区服务质效更为可控。

3.通过全科社区工作者规范化建设，明确了社区工作者的职业发展方向。对社区工作者人才培养指明了具体方向，提出了具体要求，具有指导意义。

4.通过打造规范的服务机制、服务流程及服务保障，有利于加强社区工作者队伍建设，为社区工作者队伍专业化、职业化发展提供了有力支撑，实现社区工作者队伍可持续发展。

5.当前我省全面推进数字政府与智慧社区建设。《规范》中对社区工作者及社区服务流程要求的规范，为未来我省构建现代社区服务体系、推进治理数字化转型提供了参考标准与人才支撑。

二、任务来源

2025年11月14日，江苏省市场监督管理局发布《关于下达2025年度江苏省地方标准制修订计划的通知》（苏市监标〔2025〕

185号），确定《“即应通办”全科社区工作者服务规范》为2025年度江苏省地方标准制定项目，项目编号为：2025124号。

本项目由中共江苏省委社会工作部提出并归口，项目名称为《“即应通办”全科社区工作者服务规范》，起草单位为：中共南通市海门区委社会工作部、中共南通市委社会工作部、南通市质量技术和标准化中心、南通市海门区泽宇社会工作发展中心。

三、编制过程

由南通市海门区委社会工作部、南通市质量技术和标准化中心等联合成立标准编制工作小组，确定任务分工和工作计划。2025年11月—12月，工作小组通过对一线全科社区工作者进行现场调研、查询全科社区工作者相关文献，结合目前南通市社区工作者发展现状及社区工作需要，编制标准文本初稿；2026年1月—2月，召开专家讨论会，工作小组收集专家意见，修改完善标准文本，最终确定标准征求意见稿，广泛征求相关党政部门、各区镇（街道）、社区等的意见。

（一）立项前的准备工作

我市已连续多年推进全科社区工作者培养，落实党建引领接诉即办要求，探索社区工作规范化标准化服务流程建设。各县（市、区）党委、政府部门对该项工作高度重视。各县（市、区）在推进该工作的过程中积累了大量有效做法和成功经验，为标准制定工作奠定了良好基础。

（二）标准编制的主要工作过程

项目下达后，南通市海门区委社会工作部成立标准编制工作

小组，确定任务分工和工作计划。

1.编制起草阶段：时间为 2025 年 11 月—2026 年 2 月。标准起草小组搜集整理大量资料作为参考，在此基础上完成标准草案，主要内容包括全科社区工作者的人员要求、服务范围、服务类型及要求、服务机制、服务评价、服务管理等。在标准工作组讨论稿完成后，起草小组多次召开讨论会议，吸纳各方意见，对标准内容进行了完善性修改，完成了征求意见稿和编制说明。

2.初步征求意见阶段：2026 年 2 月—3 月，向上级部门（江苏省委社会工作部）、各市、县（市、区）委社会工作部、区镇（街道）、社区等单位发出征求意见表和征求意见函；工作小组全体人员对所征的各位专家的意见进行汇总、分析、修改，完成送审稿。共发送“征求意见稿”单位 30 家、回函单位 20 家、有建议或意见的单位 19 家、收集意见 107 条、采纳 49 条、部分采纳 28 条、未采纳 30 条。

3.优化修订阶段：2026 年 4 月，结合各方征求意见对标准进行讨论修订。

4.网上公示及补充征求意见阶段：2026 年 5 月-6 月，将修订稿进行网上公示，进行补充征求意见，并跟进意见进行修订，形成标准送审稿。

5.标准审查会阶段：2026 年 7 月 3 日，召开地方标准审查会议，经过专家讨论，审查结果为通过。根据审查专家的相关意见建议，进一步修改完善标准文本及相关材料，形成报批稿。

四、主要内容技术指标确立

本规范根据《国务院办公厅“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强社区工作者队伍建设的实施意见》《江苏省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》《江苏省“十四五”公共服务规划》《关于加强社区工作者队伍建设的 16 条措施》《社会工作者职业水平评价暂行规定》的要求，立足我省社区工作者队伍建设现状及城乡社区服务发展要求，对全科社区工作者工作开展过程中的服务流程、服务标准提出了具体细化的要求。

1. 实地调研

对多个城市社区实地调研，了解一线社区工作者及全科社区工作者实际工作情况及工作需要，总结现有全科社区工作者作用发挥、日常工作开展、工作成效及存在问题。

2. 查阅资料

工作小组以《中华人民共和国标准化法》等法律法规为主要依据，对相关资料进行详细查阅，并参考 GB/T 46188-2025 社区服务总则、GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范等，在吸取各方经验的基础上，让规范更具科学性、指导性、操作性、实用性。

标准所涉及相关具体条款的制定参考了省内外多个一、二线城市在社区服务、社区工作者服务相关的流程、规范等正式及非正式文件中的表述，并结合南通本土实际工作现状进行了系统性吸纳和调整。

3. 试验论证

在查阅资料以及实地调研的基础上,采用重点样本采集及随机抽样法,选取海门区委社会工作部、海门街道等单位以及城市社区、全科社区工作者、高校专家学者等人员,进行现场调研、问卷调查;通过专家座谈、走访基层工作人员等形式,收集对全科社区工作者服务流程、服务标准及服务管理等的意见建议并进行优化完善。

4. 对术语及定义的说明

术语“即应通办”充分体现了全科社区工作者区别于一般社区工作者的服务理念与功能定位特点。主要体现在以下几个方面:

首先“通办”体现了全科社区工作者的全科业务通办功能。在《关于加强社区工作者队伍建设的 16 条措施》等相关文件的要求的基础上,本标准对全科社区工作者提出了“一岗通办”但“通办不通责”的服务定位,即全科社区工作者需全面掌握社区服务中各项服务的业务能力,可以为来访居民提供各种类型的服务。但在具体事务办理的过程中,仅对本人在社区工作分工中的职能服务负责,对于其他事项,仅承担接诉及协助相关责任人开展服务的责任。

其次“即应”体现了对全科社区工作者的“即诉即应”的要求。“即诉即应”来源于北京基层治理创新过程中提出的“接诉即办”机制,本标准将其与全科社区工作者的功能定位进行结合,提出了“即诉即应”的制度要求。“即诉即应”制度要求,在全科社区工作者具备一岗通办各类社区服务能力的基础上,接诉全科社区工

作者对来访居民诉求须做到第一时间响应并开展服务。

对“全科社区工作者”与“社区服务”的定义，充分参考了GB/T 46188-2025 社区服务总则、GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范的具体内容及《江苏省“十四五”公共服务规划》《关于加强社区工作者队伍建设的16条措施》等政策文件中对社区工作者及公共服务的相关要求，进行归纳总结后，重新阐述得出。

5.对人员要求的说明

本标准对全科社区工作者提出了“基础条件”和“专业要求”两方面要求。

其中“基础条件”主要针对全科社区工作者的任职门槛进行了限定。首先需要明确，全科社区工作者首先需要具备一般社区工作者的任职条件，鉴于各地区对社区工作者招录的要求不尽相同，因此本标准不对该部分再做统一规范。本标准所提出的“基础条件”均为全科社区工作者在满足当地社区工作者任职条件之外，需要具备的基础条件。

其中“专业要求”主要针对全科社区工作者的职业能力及专业能力进行规范。其中“职业服务意识”部分，本标准充分参考GB/T 46188-2025 社区服务总则、GB/T 36735-2018 社区便民服务中心服务规范中提出的具体内容，进行了归纳总结后，重新阐述得出。“全科业务能力”部分，结合《江苏省委组织部、省委社会工作部等七部门关于加强社区工作者队伍建设的16条措施》中的相关要求，进行归纳总结并结合相关专家意见后，重新阐述得

出。“社会工作专业能力”部分，结合《社会工作者职业水平评价暂行规定》中的相关要求，进行归纳总结并结合相关专家意见后，重新阐述得出。“智慧社区创新工作能力”部分，结合当下智慧社区建设的工作要求及基层治理创新的数字化信息化赋能方向，对全科社区工作者能力进行了补充性要求。

6.对服务类型分类的说明

本标准从不同维度对社区服务进行了分类，包括“社区一般服务、社区高频服务”，“公共服务、其他服务”，“一岗即办类、代办协办类、转介办理类、联合共办类、上门帮办类、主动先办类、应急处理类”三个维度。

在“社区一般服务、社区高频服务”中，“社区一般服务”涵盖了社区服务中常见的绝大多数服务，要求全科社区工作者具备相关的服务能力；“社区高频服务”中涵盖的服务内容为社区工作者在实际工作中提供服务频次相对较高，或需求人群数量相对较大的社区服务，需要全科社区工作者重点掌握，因此进行突出和强调。

在“公共服务、其他服务”中，主要针对社区工作者提供的服务的性质、发挥的功能及依托的资源不同，进行分类。其中“公共服务”是社区工作者提供的，由社区承担的职能部门公共服务延伸服务功能所提供的各类服务；“其他服务”是在社区范围内，社区居民接受的由全科社区工作者按需提供的非特定的非公共服务。

在“一岗即办类、代办协办类、转介办理类、联合共办类、上门帮办类、主动先办类、应急处理类”中，主要根据提供服务的方式，分为7种类型，便于对全科社区工作者在实际服务提供过程中的服务流程及服务标准进行规范。

7.对社区“1+N”服务资源清单的说明

社区“1+N”服务资源清单中所涵盖的资源为全科社区工作者开展服务可以整合的社区范围内的各类资源。

其中“1”为党建引领下，社区党组织可以协调的各类党委及政府部门服务资源。

其中“N”为全科社区工作者运用社会工作方法，发挥社会动员优势，整合的社区治理多元主体资源。

五、与相关法律法规和国家标准的关系

目前国内外尚没有相关的国家标准或行业标准，与现行的法律法规无冲突和违背。

六、重大分歧意见的处理过程和依据

本标准在起草过程中未出现重大分歧意见。

七、实施推广建议

本规范对全科社区工作者的人员要求、服务类型、服务机制、服务流程、服务保障、服务评价与持续改进等方面进行了标准化规范，对基层全科社区工作人员实际工作开展及社区工作者队伍建设具有较强的指导意义。通过对全科社区工作者的任职资格进行要求，对全科社区工作者工作开展从工作流程、工作标准及工作要求等方面进行了规范，让全科社区工作者在处理一线基层社

区服务管理工作过程中有据可依，进而提高我省社区服务水平，完善社区治理体系，提升社区治理能力。

为了保证标准的实施推广，具体要求和措施如下：

1.发文宣贯《“即应通办”全科社区工作者服务规范》；

2.印发相关宣传材料，开展标准相关培训工作；

3.组建由高校学者及一线实务专家组成的专家团队，为后续《规范》的实施和推广提供专业支持；

4.筛选不同发展情况的典型县市区、区镇（街道）及社区进行试点，并开展配套标准实施的全科社区工作者能力建设及能力测评，配套相关专家进行全程指导，并逐步在全省推广。

八、起草单位和起草人员信息及分工

序号	姓名	单位	职务/职称	项目分工
1	秦强	南通市质量技术和标准化中心	主任/高级工程师	统筹负责、标准编制
2	孙斌	江苏省委社会工作部	二级巡视员	标准草案编制、协调标准相关单位
3	王竹鸿	江苏省委社会工作部	基层政权和社区治理处处长	标准草案编制、协调标准相关单位
4	孙超	江苏省委社会工作部	办公室副主任	标准草案编制、协调标准相关单位
5	毛炜峰	南通市委社会工作部	部长、市委“两新”工委书记	标准草案编制、协调标准相关单位
6	陶建华	南通市委社会工作部	二级调研员	标准草案编制、协调标准相关单位
7	王丽	南通市委社会工作部	基层政权和社区治理科科长，一级主任科员	标准草案编制、协调标准相关单位
8	朱红兵	南通市海门区委社会工作部	部长、区委“两新”工委书记	标准草案编制、协调标准相关单位
9	费婕	南通市海门区委社会工作部	副部长	标准草案编制、协调标准相关单位

序号	姓名	单位	职务/职称	项目分工
10	朱伟军	南通市质量技术和标准化中心	室主任/高级工程师	指导标准编制、协调标准相关单位
11	周倩	南通市质量技术和标准化中心	工程师	标准修改
12	吴齐兵	南通市海门区委社会工作部	二级主任科员	标准编制
13	毛慧青	南通市海门区委社会工作部	基层政权和社区治理股股长	标准修改、省内征求意见
14	王凯	海门区社会工作综合服务中心	副主任	标准修改、省内征求意见
15	刘根	南通市海门区泽宇社会工作发展中心	理事长/社会工作者	标准编制